

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И УПРАВЛЕНИЯ»
(ГОУ ВО КРАГСиУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ РЕСПУБЛИКАСА
АКАДЕМИЯ»**

вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре
ОПОП 38.03.03 Управление
персоналом
(решение Ученого совета
от 10.06.21 № 11, с изм.
от 15.06.2023 № 10)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ»**

Направление подготовки – *38.03.03 Управление персоналом*

Направленность (профиль) – *«Кадровая политика и стратегия управления персоналом
организации»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – *2021*

Сыктывкар
2021

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от «14» декабря 2015 года № 1461;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Управление персоналом организации».

1. Цели и задачи учебной дисциплины

1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Цель освоения дисциплины «Психология делового общения» – освоение совокупности компетенций, связанных с повышением общей и психологической культуры делового общения, приобретения навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, совещания, деловых переговоров, развитие компетентности в общении и развитие гуманистической установки на восприятие партнера по общению.

1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Психология делового общения» являются следующие:

- формирование систематизированного комплекса знаний, необходимых для понимания роли психологических состояний и психических процессов в деловом общении;
- формирование системного представления об общении, его месте и роли в эффективности совместной деятельности и взаимодействии;
- развитие перцептивной, коммуникативной и интерактивной составляющих компетентности;
- осознание реальных предпосылок собственных затруднений в процессе общения; поиск адекватного осознания ситуации на социально-перцептивном уровне;
- приобретение обобщенных диагностических знаний и умений в процессе групповой работы;
- совершенствование навыков делового и межличностного общения при решении управленческих задач, в конфликтных ситуациях;
- развитие навыков применения техник публичного выступления, организации совещания, переговоров;
- применение социально-психологических концепций и закономерностей для анализа практических ситуаций, решения проблем, возникающих в профессиональной практике.

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Психология делового общения» направлено на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- 1) общепрофессиональных:
 - ОПК-9 – способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);
- 2) профессиональных:
 - ПК-30 – знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике.

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» является *элективной* для изучения, относится к *вариативной части* программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Психология делового общения» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть
Общепрофессиональные компетенции			
способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9)	структурные компоненты коммуникационного процесса основные закономерности протекания конструктивного делового взаимодействия	организовывать различные формы деловых коммуникаций правильно распознавать ситуации общения адекватно воспринимать партнера по общению	навыками применения вербальных и невербальных средств общения приемами управления беседой техниками создания благоприятного эмоционального фона
Профессиональные компетенции			
<i>Вид деятельности: социально-психологическая</i>			
знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30)	основы возникновения, методы профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	применять на практике методы профилактики конфликтов, навыки диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации	методами диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации

3. Объем учебной дисциплины

Очная форма обучения:

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	54,25
Аудиторные занятия (всего):	54
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	36
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	

<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<i>Самостоятельная работа</i>	53,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	49,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>тестирование</i>
<i>Общая трудоёмкость дисциплины:</i>	
<i>часы</i>	108
<i>зачётные единицы</i>	3

Заочная форма обучения:

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<i>Контактная работа</i>	16,25
Аудиторные занятия (всего):	16
<i>Лекции</i>	8
<i>Практические занятия</i>	8
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<i>Самостоятельная работа</i>	91,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	87,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>тестирование</i>
<i>Общая трудоёмкость дисциплины:</i>	
<i>часы</i>	108
<i>зачётные единицы</i>	3

Изучение дисциплины «Психология делового общения» не предусматривает подготовки курсовой работы.

4. Содержание тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Деловое общение: общие определения (ОПК-9)	Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в системе межличностных и деловых отношений. Значение общения для развития индивида и общества. Функции общения. Дискуссия о соотношении общения и деятельности. Основные типы (стратегии) и виды общения. Проблема структуры общения. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная; их тесная взаимосвязь. Определение делового общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения.
Тема 2. Коммуникативная сторона общения. Вербальная коммуникация (ОПК-9)	Специфика коммуникативного процесса между людьми: обогащение и развитие информации в ходе ее «движения», активная позиция партнеров в коммуникативном процессе, проблема смысла при усвоении информации. «Обратная связь». Знаковые системы. Виды коммуникации. Коммуникативные барьеры. Вербальная коммуникация. Структура речевого поведения. Языковые характеристики говорящего и слушающего как факторы эффективности коммуникативного процесса. Понятие тезауруса. Типы коммуникативных барьеров. «Активное слушание», его виды и приемы. Проблемы массовой коммуникации. Подходы к анализу «убеждающей коммуникации». Наиболее универсальный характер вербальной коммуникации. Специфика в деловом общении.
Тема 3. Коммуникативная сторона общения. Невербальная коммуникация (ОПК-9)	Понятие невербального поведения и невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая система знаков (жесты, мимика и пантомимика); паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков (интонация и различные невербальные включения в человеческую речь); пространственно-временная система организации коммуникативного процесса; визуальный контакт. Специфика, значение и взаимосвязь данных систем в процессе общения. Кинесика, просодика, экстралингвистика, проксемика, такесическая и ольфакторная структуры невербального поведения, их полифункциональность в межличностном

	общении. Экспрессивный репертуар человека. Проблема кода и декодификации в невербальной коммуникации. Экспериментальные исследования типов интерпретации и способностей к адекватному пониманию невербального поведения. Психологические составляющие эффективного профессионального контакта.
Тема 4. Перцептивная сторона общения (ОПК-9)	Понятие «социальная перцепция». Межличностное восприятие в процессе общения. Взаимовосприятие и познание партнеров по общению – основа установления взаимопонимания между ними. Механизмы межличностного восприятия (идентификация, рефлексия, эмпатия). Роль установки при формировании первого впечатления о человеке. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны». Содержание и значение процесса стереотипизации, виды стереотипов. Их роль в деловом общении. Атрибутивные процессы в межличностном восприятии. Интерпретация причин поведения другого человека – феномен «каузальной атрибуции». Структура атрибутивного процесса. Виды и формы атрибуции (Г.Келли). «Фундаментальная ошибка атрибуции», ее проявления. Соотношение процессов межличностного восприятия и атрибуции. Проблема точности межличностного восприятия в деловом общении. Практические средства повышения точности межличностного восприятия в деловом общении, их возможности и ограничения.
Тема 5. Интерактивная сторона общения (ОПК-9, ПК-30)	Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально-психологического исследования. Попытки построения «анатомии» акта взаимодействия. Проблема взаимодействия в символическом интеракционизме. Транзактный анализ Э.Берна. Анализ проблем взаимодействия с точки зрения концепции совместной деятельности. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействия (Р.Бейлс). Принципы и типы деловых взаимодействий. Виды взаимодействия – сотрудничество (кооперация) и соперничество (конкуренция). Взаимодействие в структуре совместной деятельности. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Значение обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения
Тема 6. Конфликты и пути их разрешения (ПК-30)	Природа конфликта в коллективе. Содержание понятия «конфликт». Позитивные и деструктивные функции конфликта. Основные причины конфликтов в сфере деловых отношений. Типология конфликтов. Динамика конфликта. Типы

	конфликтных личностей. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Факторы разрешения конфликта, их характеристика. Приемы улучшения коммуникации в конфликте. Этапы конструктивного разрешения конфликта. Методы разрешения конфликта. Разрешение конфликта старшим по возрасту или по должности. Косвенные способы разрешения конфликта. Предотвращение межличностных конфликтов.
Тема 7. Имидж и этикет делового человека (ОПК-9)	Управление впечатлением, производимым на окружающих. Осознание особенностей поведения и характера, которые способствуют и препятствуют эффективному взаимодействию и деловому общению. Рекомендации по преодолению этих трудностей. Знание руководителем индивидуальных особенностей работников. Современные представления об этикете. Этикет приветствий. Представления и знакомства. Функции делового этикета. Нормы поведения в деловом общении. Учет национальных особенностей участников делового общения. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
Тема 8. Формы делового общения и их психологические аспекты: деловая беседа, переговоры, собеседование (ОПК-9, ПК-30)	Деловые коммуникации: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Презентации. Общение с посетителями, партнерами. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов. Переговоры как форма коммуникации. Подготовка и ход переговорного процесса. Правила налаживания отношений между партнерами по переговорам. Вопросы, используемые для повышения эффективности переговоров. Психологические аспекты отношений за столом переговоров. Интерес к партнеру. Отстаивание собственной точки зрения. Критика партнера. Признание своих ошибок. Человек-позитивист и человек-негативист. Техники формирования доверительности. Соблюдение этических норм. Общение по телефону. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения деловых телефонных разговоров, когда звоните вы. Основные требования к деловой переписке.
Тема 9. Психологические особенности публичного выступления, презентации, совещания (ОПК-9)	Причины неуверенности в себе при публичных выступлениях. Техники повышения эффективности публичного выступления: привлекательность оратора; установление и поддержание контакта с аудиторией; привлечение внимания – нейтральная

	фраза, завлечение, зрительный контакт; удержание внимания аудитории – приемы изоляция, навязывание ритма, акцентировки. Техника речи. Влияние характеристик речи на эффективность общения. Структурирование информации: правило рамки, правило цепи, техники аргументации. Типология совещаний. Характеристика совещания как групповой формы делового общения: цель, проблемы, требования к участникам. Правила организации и проведения совещаний. Подготовка к проведению делового совещания. Обслуживание совещаний. Психологические особенности организации и ведения дискуссий. Презентация. Завершение делового совещания и составление его протокола.
--	---

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1. Основная литература:

Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.

5.2. Дополнительная литература:

1. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 247 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118132>.

2. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика / Б.Р. Мандель. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 422 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>.

3. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 7-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 276 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453928>.

4. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>.

5.3. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).

2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Справочно-правовая система «Гарант».

2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).

4. Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).

5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: Психологические журналы:

1. <http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> - Вестник Московского университета. Серия 14, Психология
2. <http://www.voppsy.ru/> - Вопросы психологии (журнал)
3. <http://jvnd.ru/> - Журнал высшей нервной деятельности им. И.П. Павлова
4. <http://www.mediasphera.aha.ru/journals/korsakov/> - Журнал неврологии и психиатрии им. С.С. Корсакова
5. <http://psyjournal.ru/> - Журнал практической психологии и психоанализа
6. <http://psyjournals.ru/mpj/> - Консультативная психология и психотерапия
7. <http://psyjournals.ru/kip/> - Культурно-историческая психология
8. <http://www.infamed.com/nb/index.htm> - Неврологический вестник. Журнал им. В.М. Бехтерева
9. <http://psyjournals.ru/index.shtml> - Портал психологических изданий PsyJournals.ru
10. <http://psystudy.ru/> - Психологические исследования
11. <http://www.psychol.ras.ru/08.shtml> - Психологический журнал
12. <http://www.psyedu.ru/> - Электронный журнал Psyedu.Ru
13. <http://www.psychology.su/> - Журнал "Психология"
14. <http://www.popsy.ru/> - Журнал Популярная психология Статьи новости тренинги психотерапия обучение

Популярные сайты по психологии:

1. <http://psyfactor.org/> - "ПСИ-ФАКТОР" - Центр практической психологии
2. psychology.net.ru — Сайт "Мир психологии".
3. <http://www.imaton.ru/> — сайт психологической фирмы "Иматон".
4. flogiston.ru — Флогистон (неофициальный сайт психологического факультета МГУ).
5. www.psychology.ru — Psychology.ru. Большой проект, посвященный психологии. Содержит много полезных разделов: библиотека, раздел о знаменитых психологах, большую коллекцию ссылок на психологические ресурсы, форумы, психологические тесты-Онлайн и другое.
6. www.nlp.ru — сайт ассоциации тренеров НЛП.
7. <http://www.psychologos.ru/> - Психологос. Энциклопедия практической психологии
8. <http://progressman.ru/> - Развитие личности и самопознание

6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Психология делового общения» используются следующие программные средства:

Информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional LibreOffice
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система "Консультант Плюс"
	Справочно-правовая система "Гарант"
Электронно-библиотечные	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Научная электронная библиотека (www.e-library.ru)

системы	Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф)
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton,

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Психология делового общения» задействована материально-техническая база, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

- специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;

- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);
- сайт www.krags.ru;
- беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Психология делового общения» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.